



Rapport

Datum: 23 februari 1998
Rapportnummer: 1998/033

Klacht

Op 15 september 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer D. te Rotterdam met een klacht over een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank, district Rotterdam. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat de Sociale Verzekeringsbank, district Rotterdam, tot op het moment van indiening van zijn klacht bij de Nationale ombudsman (10 september 1997) niet heeft beslist op zijn aanvraag van 16 december 1996 voor kinderbijslag voor drie van zijn kinderen vanaf het tweede kwartaal van 1995.

Achtergrond

Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten (besluit van de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 28 december 1993, Stb. 779) Artikel 14 "Een beschikking ingevolge de Algemene Kinderbijslagwet wordt gegeven binnen dertien weken na ontvangst van de aanvraag." Artikel 15 "Indien in verband met het geven van een beschikking ingevolge een in (...) dit besluit genoemde wet informatie is gevraagd aan een persoon of instantie buiten Nederland en om die reden de beschikking niet kan worden gegeven binnen de in genoemde hoofdstukken van dit besluit bepaalde termijnen, wordt die termijn verlengd met ten hoogste zes maanden en wordt de aanvrager van deze verlenging schriftelijk in kennis gesteld."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Sociale Verzekeringsbank verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd de Sociale Verzekeringsbank een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Sociale Verzekeringsbank deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

1. Feiten

1.1. Verzoeker diende op 16 december 1996 bij de Sociale Verzekeringsbank, district

Rotterdam (hierna: SVB) een hernieuwde aanvraag in voor kinderbijslag voor drie van zijn kinderen (uit zijn eerste huwelijk).

1.2. Op 3 juli 1997 diende verzoeker een klacht in bij de SVB over het uitblijven van een beslissing op zijn aanvraag van 16 december 1996.

1.3. De SVB berichtte verzoeker naar aanleiding van zijn klacht op 29 juli 1997 het volgende:

"...Op grond van artikel 14 Besluit beslistermijnen Sociale Zekerheid (bedoeld wordt: Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten; N.o.) dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van een aanvraag kinderbijslag beslist te worden op deze aanvraag. Op grond van artikel 15 Besluit beslistermijnen Sociale Zekerheid kan deze termijn ten hoogste met zes maanden worden verlengd, indien voor het onderzoeken van de vraag of er recht op kinderbijslag bestaat informatie uit het buitenland moet komen. Van deze verlenging van de beslistermijn dient de aanvrager schriftelijk op de hoogte gesteld te worden. Op 16 december 1996 is door u een aanvraag kinderbijslag ingediend voor de kinderen uit uw eerste huwelijk (...). Tot op heden heeft u nog geen beslissing ontvangen van de Sociale Verzekeringsbank op uw aanvraag. Eveneens is u door de Sociale Verzekeringsbank niet medegedeeld dat en tot wanneer de termijn om te beslissen op uw aanvraag is verlengd. De Sociale Verzekeringsbank heeft nagelaten u tijdig op de hoogte te stellen van het feit dat de beslistermijn is verlengd met de maximale termijn van zes maanden. Wij bieden u onze welgemeende verontschuldiging aan voor het veroorzaakte ongemak. U zult zo spoedig mogelijk een brief van de Sociale Verzekeringsbank ontvangen met de mededeling tot welke datum de termijn voor het nemen van een beslissing op uw aanvraag is verlengd. Verder zal de Sociale Verzekeringsbank het onderzoek naar het recht op kinderbijslag voor de eerdergenoemde kinderen zo spoedig mogelijk trachten af te ronden..."

1.4. Op 20 augustus 1997 deelde de SVB verzoeker mee dat zij nog niet in staat was om het recht op kinderbijslag voor de betreffende kinderen vast te stellen. Daartoe zou een onderzoek in Turkije worden ingesteld. Er kon op dat moment alleen kinderbijslag worden uitbetaald als verzoeker zou kunnen aantonen dat hij de betreffende kinderen in belangrijke mate onderhoudt. Zodra de SVB een nieuwe beslissing kon nemen, zou verzoeker nader bericht krijgen.

2. Standpunt van verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder **KLACHT**.

3. Standpunt van de Sociale Verzekeringsbank

3.1. In reactie op de klacht bracht de SVB het volgende naar voren:

"...(Verzoeker; N.o.) is op 16 december 1996 aan het loket verschenen en heeft toen mondeling kinderbijslag aangevraagd. Hij heeft ter bevestiging van zijn hernieuwde aanvraag zijn handtekening op het loketrapport gezet. De Sociale Verzekeringsbank heeft dit rapport als nieuwe aanvraag om kinderbijslag voor de in geding zijnde kinderen aangemerkt. De SVB wenst een onderzoek in te stellen in Turkije teneinde de

gezinssituatie op het moment van de aanvraag te kunnen beoordelen. Deze situatie is relevant aangezien duidelijk moet zijn of de kinderen tot het huishouden van (verzoeker; N.o.) behoren, zodat er geen onderhoudsbijdrage geleverd hoeft te worden. Als echter blijkt dat de kinderen niet tot het huishouden behoren dient wel een onderhoudsbijdrage geleverd te worden teneinde aanspraak te kunnen maken op kinderbijslag voor voornoemde kinderen. Zoals ook uit de stukken wel moge blijken heeft (verzoeker; N.o.) geen consistente opgave gedaan betreffende de gezinssituatie. Op grond van deze onduidelijke gegevens staat voor de Sociale Verzekeringsbank de gezinssituatie niet op voorhand vast, zodat onduidelijk is of (verzoeker; N.o.) aan de onderhoudseis voor de betreffende kinderen dient te voldoen. Aangezien het eerdere onderzoek in september 1995 plaatsgevonden heeft de SVB besloten niet af te gaan op de gegevens uit het eerdere onderzoek maar een nieuw onderzoek noodzakelijk geacht. In Turkije zal de sociaal attaché onderzoeken hoe de gezinssituatie op de datum van aanvraag was. Naar aanleiding van de onderzoeksrapportage zal de Sociale Verzekeringsbank een beslissing nemen op de aanvraag om kinderbijslag van (verzoeker; N.o.). Bij navraag bij het districtskantoor is gebleken dat het onderzoek helaas nog niet is ingesteld. Wij hebben verzocht dit onderzoek met de grootst mogelijke spoed in te stellen en ons een afschrift van de onderzoeksopdracht toe te zenden. Tot op heden is het nog niet mogelijk een beschikking te nemen op de aanvraag om kinderbijslag van (verzoeker; N.o.), omdat het onderzoek in Turkije nog niet is afgerond. Er wordt wel aangedrongen op een spoedige behandeling, maar het is niet mogelijk om een reële schatting te geven over de duur van dit onderzoek. Derhalve is ook niet te voorspellen wanneer de Sociale Verzekeringsbank de beschikking op de aanvraag kan afgeven. De Sociale Verzekeringsbank is van oordeel dat geen adequaat vervolg is gegeven aan de afdoening van de door (verzoeker; N.o.) bij de Sociale Verzekeringsbank ingediende klacht en heeft de districtsdirecteur verzocht om attenter om te gaan met dit soort zaken..."

3.2. In antwoord op nadere vragen gaf de SVB nog het volgende aan:

"...U heeft uit onze brief afgeleid dat de SVB Rotterdam nog geen onderzoeksopdracht heeft verstrekt aan de contactpersoon in Turkije. Dit is een correcte constatering. Pas zeer onlangs is de onderzoeksopdracht geformuleerd. (...) De onderzoeksopdracht is op 2 december 1997 verzonden. Hierbij is de sociaal attaché in de begeleidende brief verzocht de zaak met de grootst mogelijke spoed te onderzoeken en de resultaten aan de SVB te rapporteren. Tot zeer onlangs zijn geen stappen ondernomen door het districtskantoor Rotterdam naar aanleiding van de klacht van (verzoeker; N.o.). Hieraan ligt miscommunicatie ten grondslag. Verschillende personen, die met de beoordeling van het recht op kinderbijslag van (verzoeker; N.o.) bezig zijn geweest, hebben gedacht dat een ander het onderzoek zou opstarten. Dit heeft tot gevolg gehad dat pas zeer recentelijk de vraagstelling voor het onderzoek in Turkije is geformuleerd en uitgestuurd. Bij de SVB Rotterdam worden per individueel geval de termijnen bewaakt door de beoordelaar die het geval in behandeling heeft. De beoordelaar doet dit aan de hand van het geautomatiseerde systeem dat een melding geeft wanneer de termijn zal eindigen. Als het systeem een melding geeft dient actie te worden ondernomen door de beoordelaar. Dat is

in dit geval achterwege gebleven..."

Beoordeling

1. Verzoeker klaagt erover dat de Sociale Verzekeringsbank, district Rotterdam, (hierna: de SVB) tot op het moment van indiening van zijn klacht bij de Nationale ombudsman (10 september 1997) nog steeds niet heeft beslist op zijn aanvraag van 16 december 1996 voor kinderbijslag voor drie van zijn kinderen vanaf het tweede kwartaal van 1995. Hij diende op 3 juli 1997 een klacht in bij de SVB over het niet beslissen op zijn aanvraag.

2. In reactie op verzoekers klacht bij de SVB van 3 juli 1997 antwoordde de SVB verzoeker dat zij had nagelaten hem tijdig op de hoogte te stellen van de verlenging van de beslistermijn van drie maanden met zes maanden, op grond van het Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten (zie **ACHTERGROND**). Deze verlenging was nodig omdat een onderzoek naar verzoekers gezinssituatie in Turkije moest worden ingesteld. Verzoeker zou alsnog worden meegedeeld tot welke datum de beslistermijn zou worden verlengd.

3. In reactie op de klacht bij de Nationale ombudsman deelde de SVB mee dat de onderzoekopdracht op 2 december 1997 aan de contactpersoon in Turkije was verstrekt. De uiterste beslistermijn van negen maanden was echter al op 16 september 1997 verstreken, terwijl toen nog niet op de aanvraag van verzoeker was beslist. Zoals de SVB zelf ook erkent, is de aanvraag van verzoeker niet met de vereiste voortvarendheid behandeld, dit ondanks het feit dat verzoeker in reactie op zijn klacht van 3 juli 1997 een spoedige afhandeling was toegezegd. De door de SVB als reden voor de vertraging aangevoerde interne miscommunicatie vormt daarvoor geen rechtvaardiging. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk. **CONCLUSIE** De klacht over de onderzochte gedraging van Sociale Verzekeringsbank, district Rotterdam, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen, is gegrond.